

ใบงานที่

กระบวนการซื้อขายในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ -

รายวิชา	การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระดับชั้น	ปวช. ปวส.
ชื่อสกุล		เลขที่	
ชั้น ห้อง		วันที่	

จุดประสงค์การเรียนรู้

อธิบายขั้นตอนและองค์ประกอบของกระบวนการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้
วิเคราะห์บทบาทของผู้ซื้อ ผู้ขาย ระบบชำระเงิน และระบบจัดส่งในกระบวนการซื้อขายออนไลน์ได้
ออกแบบลำดับขั้นตอนการซื้อออนไลน์อย่างเป็นระบบและคำนึงถึงความปลอดภัยได้
ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมออนไลน์

ความรู้ก่อนทำใบงาน

กระบวนการซื้อขายในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ กระบวนการซื้อสินค้าบริการผ่านระบบออนไลน์
ตั้งแต่การค้นหาและเลือกสินค้า การสั่งซื้อ การยืนยันคำสั่งซื้อ การชำระเงิน การเตรียมและจัดส่งสินค้า
จนถึงการรับสินค้าและบริการหลังการขาย โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายเป็นตัวกลางสำคัญ

กระบวนการซื้อขายออนไลน์โดยทั่วไป

ขั้น	กระบวนการ	รายละเอียด
	ค้นหาและเลือกสินค้า	ลูกค้าเข้าชมเว็บไซต์แอป ค้นหาสินค้า และตรวจสอบรายละเอียด ราคา รีวิว และเงื่อนไข
	เพิ่มสินค้าทำรายการสั่งซื้อ	เลือกสินค้า จำนวน ที่อยู่จัดส่ง และตรวจสอบยอดรวม
	ยืนยันคำสั่งซื้อ	ตรวจสอบรายการและยืนยันคำสั่งซื้อกับร้านค้า
	ชำระเงิน	ชำระผ่านโอนเงิน บัตร บริการชำระเงินออนไลน์ หรือเก็บเงินปลายทาง
	ตรวจสอบและดำเนินการ	ร้านค้าตรวจสอบคำสั่งซื้อและสถานะการชำระเงิน
	จัดเตรียมและจัดส่ง	แพ็คเกจสินค้า ส่งผ่านบริษัทขนส่ง และแจ้งเลขติดตาม
	รับสินค้า	ลูกค้ารับสินค้า ตรวจสอบความถูกต้องและสภาพสินค้า
	บริการหลังการขาย	รีวิว ติดต่อบริษัท ขอลบเปลี่ยนคืนสินค้า หรือรับประกันตามเงื่อนไข

ตอนที่ ตอบคำถามความเข้าใจ

คำชี้แจง ตอบคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วนและใช้ภาษาของตนเอง

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - หมายถึงอะไร

จงเรียงลำดับขั้นตอนการซื้อขายออนไลน์ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ

เพราะเหตุใดผู้ซื้อควรตรวจสอบรายละเอียดสินค้าและความน่าเชื่อถือของร้านค้าก่อนสั่งซื้อ

ยกตัวอย่างวิธีการชำระเงินออนไลน์มาอย่างน้อย 2 วิธี

เลขติดตามพัสดุ มีประโยชน์อย่างไร

หากสินค้าได้รับความเสียหาย ผู้ซื้อควรดำเนินการอย่างไร

ตอนที่ วิเคราะห์กระบวนการซื้อขาย

คำชี้แจง เลือกสินค้าหรือบริการ รายการ เช่น โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออาหารออนไลน์ แล้ววิเคราะห์กระบวนการซื้อขายตามตาราง

ลำดับ	ขั้นตอน	สิ่งที่ผู้ซื้อทำ	สิ่งที่ผู้ขายระบบทำ
	ค้นหาเลือกสินค้า		
	สั่งซื้อ		
	ชำระเงิน		
	ตรวจสอบคำสั่งซื้อ		
	จัดส่ง		
	รับสินค้าหลังการขาย		

ตอนที่ กิจกรรมออกแบบ

คำชี้แจง ให้นักเรียนออกแบบ กระบวนการซื้อขายออนไลน์ของร้านค้าสมมติ ร้าน โดยต้องมือน้อย ขั้นตอน และระบุจุดตัดสินใจ เช่น ชำระเงินสำเร็จหรือไม่

เริ่มต้น						

						สิ้นสุด
--	--	--	--	--	--	---------

ตอนที่ กรณีศึกษาเพื่อแก้ปัญหา

สถานการณ์ ลูกค้าสั่งซื้อหูฟังราคา บาทผ่านร้านค้าออนไลน์ ชำระเงินแล้ว แต่ผ่านไป วันยังไม่ได้รับสินค้า และระบบติดตามพัสดุไม่แสดงข้อมูล

ให้นักเรียนตอบคำถาม

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นมีอะไรบ้าง

ผู้ซื้อควรตรวจสอบข้อมูลใดก่อนติดต่อร้านค้า

หากร้านค้าไม่ตอบกลับ ผู้ซื้อควรดำเนินการอย่างไรเพื่อรักษาสิทธิของตนเอง

หากเป็นผู้ขาย นักเรียนจะออกแบบระบบแจ้งเตือนติดตามคำสั่งซื้ออย่างไรเพื่อป้องกันปัญหานี้

ตอนที่ สรุปและสะท้อนการเรียนรู้

เขียนสรุปสิ่งที่นักเรียนได้เรียนรู้จากใบงานนี้ บรรทัด พร้อมระบุสิ่งที่คิดว่าสำคัญที่สุดในการทำธุรกรรม - อย่างปลอดภัย

เกณฑ์การประเมิน

รายการประเมิน	คะแนน
ความถูกต้องและความเข้าใจเนื้อหา	
การวิเคราะห์กระบวนการซื้อขาย	
การออกแบบ	
การแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา	
ความเรียบร้อยและการส่งงาน	
รวม	

หมายเหตุสำหรับผู้สอน สามารถปรับระดับความยากและจำนวนข้อให้เหมาะสมกับระดับชั้น ปวช หรือ ปวส ได้